




Klantgericht communiceren




Sheet 1: Kwaliteit


Kwaliteit  
L  
A  
N  
T



2

Sheet 1: Kwaliteit


Kwaliteit  
Leidt  
A  
N  
T



3

Sheet 1: Kwaliteit

Kwaliteit  
Leidt  
Altijd  
N  
T



4

## Sheet 1: Kwaliteit

Kwaliteit  
Leidt  
Altijd  
Naar  
T



5

## Sheet 1: Kwaliteit

Kwaliteit  
Leidt  
Altijd  
Naar  
Tevredenheid



6

## Sheet 2a: Dienstverlening

### 1. MOETEN

- Datgene doen waarop de klant recht heeft
- Voorbeeld: bij geen levering >>>> juridisch opeisbaar



7

## Sheet 2b: Dienstverlening

### 2. BEHOREN

- Kwaliteit van de diensten die verwacht mag worden
- Voorbeeld: bij niet voldoen >>>> klachten



8

## Sheet 2c: Dienstverlening

### 3. KUNNEN / WILLEN

- De extra prestatie die uitgaat boven 1 en 2 en die niet opeisbaar is
- Voorbeeld: bij aanwezigheid >>>> complimenten



9

## Sheet 3: Dienstbetoon

Is voor de klant een aanwijzing dat:

- men zijn wensen en behoeften kent
- daar belangstelling voor heeft
- er rekening mee wil houden
- en dat met plezier doet



10

## Sheet 4: Dienstbetoon

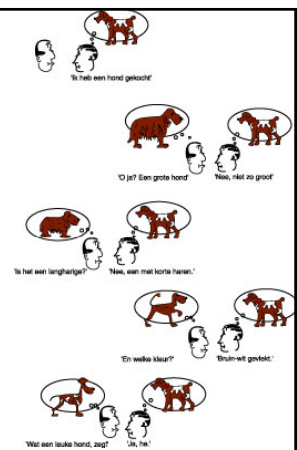
Waarom is dienstbetoon belangrijk ?

- Je onderscheidt je van anderen
- Het beïnvloedt de herinnering positief
- Mond-op-mond reclame
- Bevordert de relatie (klantenbinding)
- Draagt bij aan de goede naam van het bedrijf
- Herstelt of compenseert fouten die elders zijn gemaakt



11


## Sheet 5



12

## Sheet 6

Hoog	
<p>De ander zijn zin geven nrs. 4-7-14-17-23: .....+.....+.....+.....=</p> <p><input type="text"/></p>	<p>Samen aan een oplossing werken nrs. 2-10-15-20-25 .....+.....+.....+.....=</p> <p><input type="text"/></p>
<p>Het op een accoordje gooien <input type="text"/></p> <p>nrs. 6-8-13-18-24: .....+.....+.....+.....=</p> <p><input type="text"/></p>	
<p>De zaak ontlopen nrs. 5-9-12-19-21: .....+.....+.....+.....=</p> <p><input type="text"/></p>	<p>De eigen zin doordrijven nrs. 1-3-11-16-22: .....+.....+.....+.....=</p> <p><input type="text"/></p>
Laag	
<p>Gericht op het bereiken van een goed resultaat Opkomen voor het eigen belang of standpunt</p>	
Hoog	



Gericht op het goed houden van de relatie  
begrip voor het standpunt van de ander

13